

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa :

1. *Perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap nilai yang didapatkan pada distro tangkelek, akan berubah setelah berbelanja membeli produk distro tangkelek.
2. *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pelanggan distro tangkelek. Hal ini berarti bahwa *satisfaction* akan memicu timbulnya *behavioral intention* pelanggan yang akan menguntungkan distro Tangkelek sendiri. Korelasinya positif, dimana semakin puas pelanggan, maka akan semakin baik pula *behavioral intention* pelanggan kepada distro tangkelek Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dua variabel yaitu *perceived value* dan *Satisfaction* pelanggan harus diperhatikan oleh distro Tangkelek Bukittinggi. Karena *behavioral intention* pelanggan akan mempertahankan atau bisa meningkatkan penjualan dari distro Tangkelek sendiri.

5.2. Implikasi Hasil Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi peningkatan *behavioral intention* pelanggan distro tangkelek. dimana sebagian besar pelanggan yang telah berbelanja pada distro Tangkelek merasakan nilai yang baik dan juga memiliki rasa puas yang cukup besar. Oleh karena itu distro

tangkelek harus mempertahankan nilai yang diberikan kepada pelanggan. karena akan mempertahankan penjualan distro tangkelek sendiri.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Adapun keterbatasan dan kelemahan yang ditemui dalam penelitian ini dapat menjadi perbaikan bagi peneliti yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan adalah sebagai berikut.

1. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil yaitu 70 responden yaitu pelanggan tangkelek yang mau untuk mengisi kuisioner.
2. Lokasi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada distro tangkelek kota bukittinggi maka hasil penelitian hanya bisa diimplikasikan hanya kepada distro tangkelek kota bukittinggi. Hasil yang sama belum tentu didapatkan jika penelitian dilakukan di pada semua distro tangkelek yang ada di sumatera barat.

5.4. Saran

Hasil dari penelitian ini jika ada keterbatasan dan kekurangan yang ditemukan agar dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut diantara lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak Distro Tangkelek.

Dalam upaya untuk meningkatkan word of mouth positif terhadap pelanggan yang berbelanja pada distro tangkelek, perbaiki kualitas produk dan berikan keunikan lain pada produk agar persepsi pelanggan terhadap produk distro

tangkelek lebih baik dan hal ini akan mempertahankan pelanggan tangkelek agar tidak berpindah ke kompetitor.

Diharapkan dalam meningkatkan behavioral intention pelanggan, berikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan. Dan juga untuk pelayanan, karyawan distro tangkelek harus bisa membedakan tipe-tipe pelanggan yang berkunjung ke distro tangkelek.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan variabel dalam melakukan pengujian terhadap faktor faktor yang mempengaruhi behavioral intention guna memperkaya dan memperluas wawasan mengenai behavioral intention khususnya dan factor yang mempengaruhi kinerja pada umumnya.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan objek lain diluar dari objek yang telah dikaji pada penelitian ini sehingga akan lebih menggambarkan secara luas mengenai behavioral intention. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu membandingkan antara dua objek yang sama dengan tempat yang berbeda.

